



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS INFOCENTER DE ENSERBIC S.A.

ÍNDICE

	Pag.
BIENVENIDA	4
1. NUESTROS PRODUCTOS	5
2. CONSULTAS	5
2.1. ¿Qué es una consulta?	5
2.2. ¿Qué se requiere para realizar una consulta?	5
2.3. Tipos de consultas	5
2.4. ¿Como realizar una consulta?	5
2.4.1. Vía Web	
2.4.2. Por fax	
2.4.3. En Ventanilla	
2.5. ¿Cómo recuperar una consulta?	7
2.6. ¿Cómo validar una consulta?	7
3. VERIFICACIONES	7
3.1. ¿Que es una verificación?	7
3.2. ¿Que se requiere para hacer una verificación?	7
3.3. Tipos de verificación	7
3.4. ¿Como solicitar una verificación?	7
3.4.1. Vía Web	
3.4.2. Por fax	
3.4.3. En Ventanilla	
3.5. ¿Cómo recuperar una verificación?	8
3.6. ¿Cómo validar una verificación?	9
4. PROCESO DE REHABILITACION DE TITULARES	9
4.1. ¿Qué es la Rehabilitación?	
4.2. ¿Como rehabilitar a un titular?	9
4.3. ¿Porque rehabilitar a un titular?	9
5. ADMINISTRACION DE USUARIOS	9
5.1. ¿Que es un súper usuario?	9
5.1.1. ¿Como dar de alta a un súper usuario?	
5.1.2. ¿Como cambiar un súper usuario?	
5.1.3. ¿Cómo dar de baja un súper usuario?	
5.2. Administración de cuentas	10
5.2.1. ¿Cómo dar de alta a un usuario?	
5.2.2. ¿Como cambiar o adicionar a un usuario?	
5.2.3. ¿Como dar de baja a un usuario?	
5.2.4. ¿Como cambiar los atributos de los usuarios?	
5.3. ¿Qué es la clave de acceso?	11
5.3.1. ¿Como cambiar la clave de acceso al sistema?	
5.3.2. ¿Como generar una nueva clave de acceso en caso de olvidarla?	
5.3.3. ¿Cómo dar de baja el servicio?	
6. FACTURACION	11
6.1. Tipos de facturación	11
6.1.1. Por Casa Matriz	
6.1.2. Por sucursales	
6.2. ¿Como modificar el esquema de facturación?	12



6.3.	¿Como cambiar de Plan de Facturación?	12
7.	¿COMO REALIZAR CONSULTAS Y RECLAMOS?	12
7.1.	Requisitos para la Presentación de Reclamos	13
7.2.	Presentación del Reclamo	14
8.	USO DE LA INFORMACION Y RESPONSABILIDAD DEL MANEJO DE LA MISMA	14
8.1.	Incluya la Cláusula INFOCENTER en sus Contratos	15
8.1.1.	Ventajas	
8.1.2.	Formato de Cláusula ENSERBIC S.A.	
9.	¿COMO PROVEER INFORMACION A ENSERBIC S.A.?	16
9.1.	¿Quiénes son proveedores de importación	16
9.2.	Requisitos y formato para la entrega de información	16

ANEXOS

ANEXO 1: Formulario de Autorización para Consulta de Información de Terceros (Form. COM-FM11-2003)

ANEXO 2: Carta de Autorización

ANEXO 3: Formulario de Solicitud de Consulta en Ventanilla (Form. COM-FM09-2003)

ANEXO 4: Formulario de Solicitud de Verificación de Domicilio, Trabajo y Empresa (Form. OPE-FM05, 06, 07-2003)

ANEXO 5: Formulario de Solicitud de Afiliación (Form. COM-FM06-2003)

ANEXO 6: Formulario de Adición de Nuevos Usuarios (Form. COM-FM08-2003)

ANEXO 7: Formulario de Presentación de Reclamos (Form. COM-FM03-2003)

ANEXO 8: Documento de intercambio de Información y formularios de datos de cuentas por Cobrar (Form. OPE-FM08-2003), rehabilitación Mora (Form. OPE-FM10-2003 y datos de Registro de trabajadores (Form. OPE-FM09-2003)

ANEXO 9: Documento para llenar formularios de Verificaciones



BIENVENIDO!!!

ENSERBIC S.A., el primer Buró de Información de Bolivia, le da la Bienvenida al constituirse en **CLIENTE** de nuestros servicios **INFOCENTER**. Desde ahora usted cuenta con la mejor herramienta para analizar el riesgo de sus operaciones al momento de hacer negocios, transacciones comerciales, contrataciones, etc., de modo de poder disminuir su riesgo y que la información le asista en la toma de decisiones empresariales, optimizando su gestión.

En este Manual de Procedimientos usted encontrará información sobre los procedimientos para la realización de consultas y la utilización de nuestros servicios, así como para el envío de información y la realización de rectificaciones. Del mismo modo, encontrará recomendaciones sobre las mejores prácticas y formatos estándares para obtener la autorización de parte de los Titulares, así como otros aspectos importantes que debe considerar para la correcta utilización de nuestros servicios.

Tenga a mano este Manual para cualquier referencia. Si tiene alguna duda o consulta, por favor no dude en comunicarse con nosotros que lo asistiremos con el mayor agrado en los siguientes teléfonos:

Santa Cruz: (Oficina Central)	La Paz:	Cochabamba:	Sucre:
Torre CAINCO Av. Las Américas N° 7 Piso 4 Teléfono: (591-3) 3352121 FAX: (591-3) 3119277 Casilla 1398 Contacto: Karina Martinez Alvarez. karina.martinez@infocenter.com.bo	Edificio de la Cámara Nacional de Comercio Av. Mariscal Santa Cruz Piso 5, Oficina 511 Teléfono: (591-2) 2313144 FAX: (591-2) 2150303 Contacto: Nelson Soliz Floralba nelson.soliz@ infocenter.com.bo	Edificio de la Cámara de Comercio y Servicios de Cochabamba C/ Sucre N° 336 Piso 1 Teléfono: (591 -4) 4509646 FAX: (591-4) 4126040 Contacto: Alfredo de los Santos Claros alfredo.delossantos@ infocenter.com.bo	Edificio de la Cámara de Industria y Comercio de Chuquisaca C/ España N° 64 Piso 2 Teléfono: (591-6) 6460021 FAX: (591-6) 6913627 Contacto: Vivian Rocha Otondo vivian.rocha@ infocenter.com.bo

“INFOCENTER DE ENSERBIC S.A.”



1. NUESTROS PRODUCTOS

Los servicios INFOCENTER de ENSERBIC S.A. se dividen en dos grupos: Consultas y Verificaciones. Estos productos podrán ser ampliados o modificados de acuerdo a las necesidades específicas del mercado.

2. CONSULTAS

2.1. ¿Qué es una consulta?

Una consulta es un requerimiento de información relacionada a las áreas comercial, financiera, tributaria, judicial, laboral o de cualquier otra información vinculada a las características históricas y presentes del pasivo de una persona natural o jurídica. La consulta permitirá al interesado contar con un reporte con información que le ayude a tomar una adecuada decisión.

2.2. ¿Qué se requiere para realizar una consulta?

Para realizar una consulta se requiere obligatoriamente de la autorización del titular. El CLIENTE es el único responsable por todas las consultas que hagan los usuarios autorizados por él, tanto de personas naturales como jurídicas, deslindando de toda responsabilidad a ENSERBIC S.A.

2.3. Tipos de consultas

Existen diferentes tipos de consultas, los cuales son:

- Resumen Ejecutivo
- Antecedentes Judiciales
- Resumen
- Mora

La definición de cada tipo de consulta se encuentra en el Reglamento Operativo de los servicios INFOCENTER de ENSERBIC S.A.

2.4. ¿Cómo realizar una consulta?

Los usuarios contarán con una contraseña de acceso para acceder vía Internet. La contraseña será entregada por correo-e, la misma que deberá ser modificada la primera vez que el usuario ingrese al sistema y cada 60 días a través de la página www.infocenter.com.bo.

Podrá acceder al servicio de consultas a través de:

2.4.1. Vía Web:

- ✓ Para el acceso a nuestro servicio de consultas vía página web, por favor remitirse al **Manual del Usuario en el Capítulo 1, Ref.: Pantalla de Ingreso al Sistema.**
- ✓ Toda consulta contará con un código de seguridad.



2.4.2. Por fax:

Solo los usuarios que estén autorizados podrán acceder a información por ésta vía. Los pasos a seguir son los siguientes:

- 2.4.2.1. Realizar la solicitud de consulta vía fax a través **del correo-e registrado en el sistema, detallando** la siguiente información:
 - **Razón Social del Cliente**
 - **Nombre Completo del Usuario y N° de C.I.**
 - **Usuario asignado**
 - **Nombre del Reporte a Consultar**
 - Datos del titular que desea consultar: Nombres y Apellidos o Razón Social y N° de C.I. o NIT
- 2.4.2.2. El Oficial Comercial, una vez recibida la solicitud, verificará y validará **los datos del usuario**; de coincidir se dará curso a la solicitud.
- 2.4.2.3. Una vez generado el reporte, el Oficial Comercial enviará el reporte al **correo-e del usuario registrado en el sistema**.
- 2.4.2.4. Toda consulta vía fax será cargada a la cuenta del CLIENTE.

2.4.3. En Ventanilla:

Los usuarios deberán contar con la autorización del titular para hacer uso de esta vía de acceso.

- 2.4.3.1. Dirigirse a las oficinas del Punto de Reclamo (PR), y presentar los siguientes requisitos:
 - Fotocopia del CI o NIT del solicitante
 - Fotocopia del CI o NIT del titular
 - Formulario de autorización para consulta de terceros (Formulario COM-FM11-2003) firmado por el titular o carta de autorización, **Anexo 1 y Anexo 2**
 - **Poder de Autorización del Titular a la Persona Autorizada para realizar la consulta (en casos de Consulta de Terceros).**
 - Llenado del formulario de Solicitud de consultas en ventanilla (Formulario COM-FM09-2003), **Anexo 3**
- 2.4.3.2. El encargado del Punto de Reclamo (PR) verificará en la lista de usuarios del CLIENTE si el solicitante es un usuario activo. **En caso de encontrarse en estado “Baja” no procederá con la solicitud.**
- 2.4.3.3. Se deberá informar al encargado del Punto de Reclamo (PR) qué tipo de consulta quiere realizar.
- 2.4.3.4. El encargado del Punto de Reclamo (PR) procesa el requerimiento, imprime el reporte y se lo entrega al usuario.
- 2.4.3.5. Toda consulta por ventanilla será cargada a la cuenta del CLIENTE.

2.5. ¿Cómo recuperar una consulta?

Toda consulta procesada contará con un código de seguridad del reporte, los reportes estarán disponibles en nuestra base de datos por el lapso de 20 días, los usuarios podrán recuperar las consultas de la base de datos ingresando el documento de identidad o NIT de la persona consultada, en la pantalla respectiva. **(Ver en Manual del Usuario, en Capítulo 2, ref.: Consultar Reportes).**



2.6. ¿Cómo validar una consulta?

Los datos detallados en el ángulo superior derecho del reporte permitirán al usuario **conocer la información general de cada reporte emitido desde** la base de datos de ENSERBIC S.A. Para **recuperar reportes** el usuario podrá ingresar a la opción “Consultar Reportes”. (Ver en **Manual del Usuario, en Capítulo 2, ref.: Consultar Reportes**).

3. VERIFICACIONES

3.1. ¿Qué es una verificación?

Las verificaciones son parte de los servicios INFOCENTER de ENSERBIC S.A., que permiten al usuario confirmar información in situ del titular respecto a su domicilio, trabajo ó empresa.

3.2. ¿Qué se requiere para hacer una verificación?

Para realizar una verificación se requiere obligatoriamente la autorización del titular. El CLIENTE se hace responsable por todas las verificaciones que hagan sus usuarios de personas naturales o jurídicas, deslindando de toda responsabilidad a ENSERBIC S.A. por cualquier uso indebido de la información.

3.3. Tipos de verificación

Los tipos de Verificación que proporciona los servicios INFOCENTER de ENSERBIC S.A. son:

- Domicilio: Básica y Completa
- Trabajo: Dependiente e Independiente
- Empresa

Todas las verificaciones incluyen foto excepto la de Trabajo Dependiente. Las definiciones de cada una de las verificaciones se encuentran en el Reglamento Operativo de los servicios INFOCENTER de ENSERBIC S.A.

3.4. ¿Cómo solicitar una verificación?

Podrá acceder al servicio de verificaciones a través de:

3.4.1. Vía Web:

- ✓ Para el acceso a nuestro servicio de verificaciones vía página Web, por favor remitirse al **Manual del Usuario en Capítulo 4, ref.: Solicitud de Verificación**).
- ✓ Toda verificación contará con un número de reporte único a nivel nacional.

3.4.2. Por fax:

Solo los usuarios que estén autorizados podrán acceder a información por ésta vía. Los pasos a seguir son los siguientes:



- 3.4.2.1. Los usuarios deberán enviar el formulario de Solicitud de Verificación debidamente llenado y firmado a las oficinas de ENSERBIC S.A. a la atención del Punto de Reclamo (PR). (Formularios OPE-FM05,06,07-2003) **Anexo 4**.
- 3.4.2.2. El encargado del Punto de Reclamo (PR), una vez recibida la solicitud, verificará y validará la firma del usuario. En caso de coincidir se dará curso a la solicitud.
- 3.4.2.3. Una vez cuente el Punto de Reclamo (PR) con la información solicitada, ésta podrá ser enviada al usuario mediante correo-e.
- 3.4.2.4. Toda verificación vía fax será cargada a la cuenta del CLIENTE según tarifario vigente.

3.4.3. En Ventanilla:

Los usuarios deberán contar con la autorización del CLIENTE para hacer uso de esta vía de acceso, así también para CLIENTES temporarios.

- 3.4.3.1. Dirigirse a las oficinas y presentar los siguientes requisitos:
 - Fotocopia del CI o NIT del solicitante
 - Fotocopia del CI o NIT del titular
 - Llenado del formulario de Solicitud de Verificación en ventanilla. (Formulario COM-FM09-2003) **Anexo 3**
 - Caso CLIENTE temporario: Formulario de autorización para consulta de terceros (Formulario COM-FM11-2003) firmado por el titular o carta de autorización **Anexo 1** y **Anexo 2**
 - ***Poder de Autorización del Titular a la Persona Autorizada.***
 - Formulario de Verificación OPE – FM05 – 2003, OPE – FM06 – 2003, OPE – FM07 – 2003, OPE – FM17 – 2003.
- 3.4.3.2. Luego de cumplidos los requisitos indicar al Punto de Reclamo (PR) su nombre de Usuario.
- 3.4.3.4. El usuario en un plazo razonable deberá contactar al encargado del Punto de Reclamo (PR) para recoger la verificación procesada.
- 3.4.3.5. Toda verificación por ventanilla será cargada a la cuenta del CLIENTE según tarifario.

3.4.4. A través de formularios físicos:

Quedan disponibles para el CLIENTE afiliado a Enserbic S.A. formularios pre impresos de verificaciones: domicilio básico y completo, trabajo dependiente e independiente y empresa. Dichos formularios deben ser debidamente llenados (**ANEXO 9**) con los datos del titular al cual se debe realizar la verificación.

3.5. ¿Cómo recuperar una verificación?

Toda verificación procesada contará con un número de reporte (ID), los reportes estarán en nuestra base de datos por el lapso de 15 días, los usuarios podrán recuperar las verificaciones ingresando el número de reporte, en la pantalla respectiva. (Ver en **Manual del Usuario, Capítulo 4, inciso 10.2, ref.: Consulta por Código de Reporte**)

3.6. ¿Cómo validar una verificación?

El número de reporte permitirá al usuario validar si el reporte emitido procede de la base de datos de ENSERBIC S.A. Para ello el usuario podrá ingresar a la opción “Consulta de Verificaciones” para recuperar verificaciones, si la verificación desplegada coincide con la impresa, entonces



corresponde a la base de datos de ENSERBIC S.A. (Ver en **Manual del Usuario, Capítulo 4, inciso 10.2, ref.: Consulta de Verificaciones**)

4. ¿CÓMO PROVEER INFORMACIÓN A ENSERBIC S.A.?

4.1. ¿Quiénes son proveedores de información?

Los Proveedores de Información son las personas naturales o jurídicas que mediante contrato suscrito entre partes, proveen información sobre su cartera de CLIENTES y empleados, para ser almacenada en la base de datos de ENSERBIC S.A.

Los proveedores son responsables por la información proporcionada a la base de datos y reclamos de los titulares, deslindando de toda responsabilidad a ENSERBIC S.A. por uso indebido de la información.

4.2. Requisitos y formato para envío de información

El envío de información de las empresas CLIENTES de ENSERBIC S.A. está plasmado en el contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes.

Los medios por los que nuestros CLIENTES pueden hacer llegar la información son: www.infocenter.com.bo o correo electrónico del usuario autorizado.

El formato que debe tener la información que el proveedor entregará a ENSERBIC S.A. se encuentra en el **Anexo 8: Formulario de Datos de Cuentas por Cobrar OPE-FM08-2003, Formulario de Datos de Registro de Trabajadores OPE-FM09-2003.**

Esta información deberá ser entregada a ENSERBIC con una frecuencia de, por lo menos, una vez al mes. Así mismo, en caso de no reportar información durante dos (2) periodos continuos o cuatro (4) discontinuos, ésta será traspasada a “datos históricos”, interpretándose que la información está rezagada.

Es responsabilidad del CLIENTE proveedor de información comunicar a ENSERBIC S.A. del cierre, fusión, venta, traspaso o cambio de razón social de la entidad mediante una comunicación escrita. Así mismo dejar establecido que esta nueva entidad mantendrá y asumirá los términos originales establecidos con ENSERBIC S.A.

En caso que el CLIENTE proveedor de información venda, ceda o transfiera su cartera de CLIENTES deberá informar tanto al comprador como a ENSERBIC S.A. de dicha transferencia dejando establecido que el comprador mantendrá y asumirá los términos originales establecidos con ENSERBIC S.A.

5. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

5.1. ¿Qué es un superusuario?

Un superusuario es aquel usuario designado por el CLIENTE que tiene la atribución de administrar los usuarios de su organización, así como administrar sus estados (activo/baja/inactivo), niveles de acceso, los productos a los que tendrán acceso y emisión de contraseñas. Toda modificación o baja de las atribuciones de los usuarios es de responsabilidad del superusuario.



5.1.1. ¿Cómo dar de alta a un superusuario?

Al momento de suscribir el contrato con ENSERBIC S.A. se debe definir al superusuario. El primer usuario inscrito será considerado el superusuario. Será reconocida la casilla por un asterisco en la parte superior del recuadro del Formulario de Solicitud de Afiliación (Formulario COM-FM06-2003).

5.1.2. ¿Cómo cambiar o dar de baja a un superusuario?

El CLIENTE podrá “cambiar” o “dar de baja” a un superusuario en cualquier momento y de acuerdo a su necesidad. Para ello es necesario enviar una carta firmada por el representante legal, dirigido al Gerente General, al Jefe Regional o al Jefe Nacional de Administración de Clientes, dando de baja al superusuario anterior y solicitando dar de alta al nuevo superusuario. Para ello debe adjuntar fotocopia del CI del superusuario debidamente firmada.

5.2. Administración de cuentas

5.2.1. ¿Cómo dar de alta a un usuario?

El CLIENTE podrá dar de alta a un usuario en el mismo formulario de solicitud de Afiliación a los servicios INFOCENTER de ENSERBIC S.A. (Formulario de Solicitud de Afiliación COM-FM06-2003) **Anexo 5**. En este formulario debe informar a ENSERBIC S.A. los siguientes datos:

- Nombre Completo
- N° de C.I.
- Cargo
- Firma
- Correo electrónico
- Sucursal
- Productos de acceso y tipo de acceso
- Adjuntar fotocopia simple del CI firmada por el usuario

Al momento de dar de alta a los usuarios podrán acceder a todos los servicios por web, fax y/o ventanilla.

5.2.2. ¿Cómo adicionar o dar de baja a un usuario?

En caso de adicionar usuarios el CLIENTE deberá enviar el formulario COM-FM08-2003 (**Anexo 6**) al Gerente General, al Jefe Regional o al Jefe Nacional de Administración de Clientes, firmado por el representante legal adjuntando la documentación del punto anterior o a través de un correo electrónico asociado a un Superusuario o Representante Legal.

El superusuario podrá dar de baja a un usuario en cualquier momento a través de www.infocenter.com.bo.

5.2.3. ¿Cómo cambiar los atributos de los usuarios?



Los atributos de los usuarios podrán ser modificados por los CLIENTES de acuerdo a sus necesidades y requerimientos. Para ello el superusuario tendrá la facultad de modificar estos atributos en:

- Acceso al sistema: podrán definir las vías de acceso a nuestros servicios vía web, fax y/o ventanilla.
- Producto: Podrá reasignar los productos a cada usuario.
- Cambio de estado: Cambiar a estado inactivo (temporalmente) o activo.

5.3. ¿Qué es la contraseña?

Es la firma digital otorgada al USUARIO que le da acceso al uso de nuestros productos en línea. Esta clave no podrá ni deberá ser entregada ni divulgada a terceras personas, la misma está debidamente encriptada en el sistema de seguridad, asegurando la confidencialidad de la contraseña otorgada.

5.3.1. ¿Cómo cambiar la contraseña de acceso al sistema?

Los usuarios podrán cambiar su contraseña en cualquier momento y de acuerdo a sus necesidades, ingresando a la página www.infocenter.com.bo, los procedimientos están definidos en el Manual del Usuario (**Capítulo 6, ref.: Cambio de Contraseña**).

Es requisito indispensable para el cambio de contraseña que el Usuario conozca la actual.

5.3.2. ¿Cómo generar una nueva contraseña en caso de olvidarla?

Las re-emisiones de contraseñas únicamente para usuarios existentes serán administradas en www.infocenter.com.bo por el Superusuario designado por el representante legal del CLIENTE en la Solicitud de Afiliación o en el formulario de Adición de Usuarios. Las contraseñas re-emitidas son enviadas automáticamente a un correo-e asociado al usuario, por tanto, es de estricta responsabilidad del Superusuario la inequívoca asignación del correo-e correspondiente al usuario destinatario.

En caso de que el superusuario no pueda atender el requerimiento del usuario, deberá contactarse con los Oficiales Comerciales de ENSERBIC S.A., requerimiento que será atendido oportunamente de igual forma la contraseña será enviada automáticamente al correo-e asociado al usuario.

5.3.3. ¿Cómo dar de baja el servicio?

Para dar de baja el servicio el CLIENTE deberá necesariamente enviar una carta dirigida al Gerente General firmada por el Representante Legal, indicando los motivos de la baja.

6. FACTURACION

6.1. Tipos de facturación

Los CLIENTES podrán definir la modalidad de su facturación de acuerdo a sus necesidades y requerimientos. Para ello están a disposición la facturación por Casa Matriz y Sucursales. Es importante indicar que los CLIENTES podrán contar con el detalle de su facturación **a través de los**



Estados de Cuenta disponibles en el menú del sistema web o solicitando los reportes en nuestras oficinas.

6.1.1. Por Casa Matriz

La facturación Casa Matriz tiene la facultad de hacer la facturación en una sola factura, es decir, todos los servicios solicitados por sucursales y por los distintos usuarios serán facturados de forma consolidada en una sola factura.

6.1.2. Por sucursales

Cuando el CLIENTE defina la facturación por sucursales, se emitirá una factura por cada sucursal, sin embargo, el plan elegido es facturado a la matriz y solo el consumo adicional es facturado a cada sucursal.

6.2. ¿Cómo modificar el esquema de facturación?

El CLIENTE podrá modificar en cualquier momento su esquema de facturación. Para ello es necesario enviar una carta a ENSERBIC S.A., firmada por el representante legal del CLIENTE, en la que solicita una modificación en su esquema de facturación.

6.3. ¿Cómo cambiar de Plan de Facturación?

INFOCENTER de ENSERBIC S.A. pone al alcance del CLIENTE una serie de planes de facturación:

- **Tarifa Básica Post-pago** es el monto mensual que el CLIENTE paga por 10 consultas libres de cualquier tipo de reporte. Las consultas adicionales se cotizan de acuerdo a la escala tarifaria de este plan según su tipo de reporte. El consumo de otros productos debe ser pagado de manera adicional.
- **Tarifa Post-pago por Planes** son montos fijos mensuales que el CLIENTE paga para obtener un número predeterminado de “consultas” libres sea cual fuere su tipo de reporte. Las consultas adicionales al plan tiene un precio único para cualquier tipo de reporte. El consumo de otros productos debe ser pagado de manera adicional.
- **Tarifa Prepago para Planes Controlados**, están dirigidos a aquellos CLIENTES que deseen pagar por anticipado su consumo. Con estos planes se puede acceder a consultas y verificaciones a precios predeterminados que se descuentan del monto pagado anticipadamente en ventanilla, pago que tiene vigencia de 3 meses.

El CLIENTE tiene a disposición en el Menú del Sistema, el Estado de Cuentas en línea para conocer el consumo y facturación de los Servicios INFOCENTER en forma diaria o por periodos.

Para poder cambiar su Plan de Facturación, es necesario que el CLIENTE envíe a ENSERBIC S.A. una carta firmada por el representante legal o correo electrónico solicitando el cambio de Plan que mejor se ajuste a su necesidad.



7. ¿COMO REALIZAR RECLAMOS Y CONSULTAS?

En caso de tener una consulta u observación sobre nuestros servicios, el CLIENTE podrá hacerlo a través de la web, correo-e, fax, teléfono y/o visitándonos en nuestras oficinas.

ENSERBIC S.A. con sus servicios INFOCENTER pone a disposición un Punto de Reclamo (PR) el mismo que absuelve cualquier requerimiento y/o aclaración de información.

Se tiene a disposición una opción en la página web para registrar su reclamo llenando un formulario en la dirección: https://www.infocenter.com.bo/web_publico/reclamos.php.

De igual manera, garantizando la atención a los Titulares, existe un procedimiento que vela por los derechos de las personas de acuerdo al Reglamento contenido en la **Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección 4**, Punto de Reclamo (PR), el mismo que debe ser comunicado por el CLIENTE a los Titulares para casos de necesidad.

7.1. Requisitos para la Recepción y Atención de Reclamos en Ventanilla

Los requisitos que deberán presentarse son:

- En caso de que los reclamos sean presentados por **Titulares o CLIENTES**:

Persona Natural:

- Fotocopia de documento de identidad del Titular (Carnet de identidad/ Pasaporte) para validar los datos presentados en el casillero 1 del Formulario Presentación de Reclamos.
- Documentación respaldatoria que sustente el reclamo.
- Llenado y firmado del Formulario de Presentación de Reclamos (Formulario COM-FM03-2003) **Anexo 7**.

Persona Jurídica:

- El reclamo deberá hacerlo un Representante en nombre de la entidad jurídica, debiendo llevar sello y firma del Titular o CLIENTE.
- Fotocopia del documento de identidad (Carnet de identidad, Pasaporte y RUN) del Representante para validar los datos presentados en el casillero 1 del Formulario de Presentación de Reclamos.
- Fotocopia del NIT de la persona jurídica.
- Documentación respaldatoria que sustente el reclamo.
- Llenado y firmado del Formulario de Presentación de Reclamos (Formulario COM-FM03-2003) **Anexo 7**.

- Se aceptan para ambos casos reclamos por correspondencia.
- No se recibirán reclamos anónimos o que no cuenten con los datos completos de identificación del solicitante.

ENSERBIC S.A. atenderá todo reclamo que presente el Titular o el CLIENTE referidos a la información contenida en cualquiera de los reportes generados y productos ofrecidos o del servicio prestado por ENSERBIC S.A. de acuerdo a lo normado en el Art. 5º, Sección 4, Capítulo I, Título I, Libro 4º, de la RNSF emitida por ASFI.



El sistema generará un código automático, único y correlativo a nivel nacional para cada reclamo, el usuario podrá hacer el seguimiento respectivo con el número de reclamo asignado.

7.2. Presentación del Reclamo

El Punto de Reclamo (PR) ubicado en las oficinas de ENSERBIC S.A. será el encargado de la recepción de todo reclamo para lo cual entregará el Formulario de Presentación de Reclamos al Titular para su respectiva firma y una vez cumplidos los requisitos indicados en el punto anterior.

Los pasos a seguir son:

- 7.2.1. Proporcionar los requisitos para asentar el reclamo.
- 7.2.2. El PR analizará toda la documentación adicional presentada por el Titular en respaldo del reclamo.
- 7.2.3. El PR registrará el reclamo generando un código único y el comprobante de recepción que servirá de guía para el seguimiento de dicho trámite.
El comprobante de recepción cuenta con los siguientes datos:
 - N° de reclamo (*generado por el sistema*)
 - Fecha de recepción
 - Fecha estimada de respuesta (*)
 - Nombre del receptor (*Punto de Reclamo - PR*)
 - Firma y sello de recepción del PR

(*) El plazo de respuesta del reclamo deberá ser emitida máximo en cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción del reclamo, en caso de requerir un plazo mayor, se comunicará al Titular la fecha en la que se emitirá la respuesta justificando los motivos del retraso, de acuerdo al Art. 3º del Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección 4, de la RNSF.

8. USO DE LA INFORMACION Y RESPONSABILIDAD DEL MANEJO DE LA MISMA

De conformidad con el contrato suscrito y lo establecido en el Reglamento Operativo de los servicios INFOCENTER de ENSERBIC S.A., el CLIENTE se compromete a contar en todos los casos con autorización expresa del titular de la información que desea consultar en la base de datos, en la que faculta a los funcionarios o dependientes autorizados por el CLIENTE (usuarios), realicen investigaciones sobre su comportamiento crediticio, sus obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, judiciales, laborales, de seguros o de cualquier información vinculada a las características históricas y presentes de su pasivo, realizando las consultas que sean necesarias en los servicios INFOCENTER de ENSERBIC S.A., validando que la autorización se encuentre vigente al momento de la realización de la consulta o solicitud de los servicios. Las autorizaciones de los titulares de la información deberán permanecer disponibles en los archivos del CLIENTE por el lapso de 5 años de concluida la relación comercial con el TITULAR.

El CLIENTE acepta y reconoce el carácter regulado de ENSERBIC S.A., por tanto, su competencia y facultad para verificar periódicamente y en cualquier momento ante algún reclamo las autorizaciones firmadas por los titulares consultados y/o reportados a la base de datos INFOCENTER, de conformidad al Reglamento contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de ASFI, autoridad pública y competente que el CLIENTE



reconoce y acepta, en resguardo del secreto bancario establecido en el Art. 86 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras.

El CLIENTE se obliga a poner a disposición de ENSERBIC S.A. las autorizaciones firmadas por los Titulares que le sean solicitadas, en original y en sus oficinas, o según les sean requeridas por ENSERBIC S.A., en el término perentorio de tres (3) días hábiles.

El CLIENTE se hace responsable por el uso indebido de la información proporcionada por los servicios INFOCENTER de ENSERBIC S.A., de acuerdo a lo establecido en el Art. 16 y 22 del Libro 1º, Título II, Capítulo II, Sección 3, de la RNSF sobre uso indebido de la información.

8.1. INCLUYA LA CLAUSULA INFOCENTER EN SUS CONTRATOS Y FORMULARIOS

8.1.1. Ventajas

La inclusión de la **Cláusula INFOCENTER** en los contratos de crédito y otros, garantiza el cumplimiento del secreto bancario y minimiza el riesgo en las operaciones de todo tipo, asegura la cobranza futura, mejora la liquidez y reduce la morosidad en las empresas e instituciones. Con esta cláusula podrá tener control total de la información de la persona natural o jurídica con la que tiene o planea tener alguna relación comercial, laboral o de cualquier índole.

De igual manera, recomendamos incluir la **Cláusula INFOCENTER** en los formularios que utilice previo al establecimiento de una relación comercial, laboral o de otra índole. Inclúyala en la solicitud de trabajo, en las solicitudes de crédito, etc.

- ✓ Cuando el Titular acepta la **Cláusula INFOCENTER** y firma el contrato u otro documento con el CLIENTE, se reduce el riesgo de la operación.
- ✓ Al reportar el CLIENTE su cartera de deudores a ENSERBIC S.A., permite que se tenga conocimiento del endeudamiento global del Titular.
- ✓ Reportar la cartera de CLIENTES representa una cobranza indirecta gratuita y la reducción del riesgo moral.

8.1.2. Formato de la Cláusula INFOCENTER

ENSERBIC S.A. recomienda el siguiente formato:

CLAUSULA INFOCENTER

Autorización expresa de consulta, reporte y Verificación:

Yo (*nombre completo de la persona natural o jurídica y del representante legal de la que se va a realizar la consulta/reporte*) con Cédula de Identidad/NIT (*numero y extensión*) autorizo expresamente a (*nombre de la empresa que realiza la consulta/reporte CLIENTE de ENSERBIC S.A.*), a solicitar información sobre mis antecedentes crediticios y otras obligaciones de carácter económico, financiero, judicial y comercial registrados en el BIC, mientras dure mi relación contractual, bajo las condiciones y tiempo que la normativa aplicable en materia de secreto bancario lo disponga.



Asimismo, autorizo verificación de los datos proporcionados por mi persona o por la persona jurídica que represento y el registro de mis datos crediticios y de otras cuentas por pagar de carácter económico, financiero, judicial y comercial derivados de la relación con **(nombre de la empresa que realiza la consulta/reporte CLIENTE de ENSERBIC S.A.)**, en las bases de datos de propiedad del Buró de Información Crediticia, BIC, que cuenta con licencia de funcionamiento del Organismo de Supervisión, ASFI.